

Помогите нам стать лучше

Мы стремимся улучшить качество наших услуг, работая с пациентами, их попечителями и семьями. Внимательно слушая и изучая ваши впечатления, мы предоставляем еще более качественную, надежную и продуманную помощь. Вы можете внести свой вклад несколькими способами:

- Поделитесь своей историей
- Посетите форумы и собрания пациентов
- Примите участие в проверках качества

Чтобы узнать больше или рассказать свою историю, свяжитесь с нашей службой поддержки пациентов:

Электронный адрес: patientinvolvement@uhs.nhs.uk

Тел.: **023 8120 1676**



Общественный фонд Национальной системы здравоохранения Университетская больница Саутгемптона

Tremona Road

Southampton

Hampshire

SO16 6YD

Если вам нужна версия этой брошюры, набранная шрифтом Брайля или крупным шрифтом, на другом языке или на аудионосителе, свяжитесь со службой поддержки пациентов по тел.: **023 8120 6325**, электронный адрес: pals@uhs.nhs.uk или обратитесь в главную регистратуру больницы.

www.uhs.nhs.uk

© Общественный фонд Национальной системы здравоохранения Университетская больница Саутгемптона, 2022. Все права защищены. Запрещается полное или частичное воспроизведение без разрешения правообладателя.

Версия 1. Дата публикации: март 2022 года. Дата пересмотра: март 2025 года. 2138

Сообщение о проблемах и предъявление претензий

Информация для пациентов, их семей и попечителей
- Russian



«Становимся лучше, изучая и слушая»

К кому я могу обратиться?

Подаявая претензию, вы заявляете о том, что вас не устраивает. Если вы решили сообщить о проблеме или предъявить претензию, мы серьезно к этому относимся.

Вы можете предъявить претензию различными способами:

1. Как правило, чем быстрее выявляется проблема, тем легче ее разрешить. Поговорите с сотрудниками, которые занимаются вашим лечением. Это может быть заведующий палатой или главная медсестра отделения. Вы можете обсудить с ними то, чем вы недовольны, и они постараются вам помочь.
2. Если проблема не была решена после разговора с сотрудниками отделения, вы также можете обратиться в службу поддержки пациентов. При необходимости вы можете обратиться туда через посредника. Контактная информация:



Тел.:
023 8120 6325



Электронный адрес:
pals@uhs.nhs.uk



Почтовый адрес
Patient support services, Mailpoint 81, Southampton General Hospital, Tremona Road, Southampton, SO16 6YD.



SMS-сообщение
Отправьте сообщение с текстом «**callback** [ваше имя] [ваш контактный номер]» по номеру **07879 667350**, и вам перезвонят.



Кроме того, вы можете **обратиться в службу поддержки пациентов** лично, посетив главную регистратуру Саутгемптонской больницы общего профиля, этаж С.

Вы также можете направить письменную претензию непосредственно на имя заведующего больницей.

Кто может помочь мне подать претензию?

Вы можете обратиться к своему родственнику, другу или попечителю за помощью в подаче претензии. Если вы выберете этот вариант, мы можем попросить вашего разрешения на сообщение этому лицу информации о вашем лечении.

Для подачи претензии вы также можете воспользоваться другими услугами. Если они вам необходимы, обратитесь в службу поддержки пациентов за консультацией.

Больница предоставляет следующие вспомогательные и консультативные услуги:

- Услуги устного переводчика
- Коммуникационное и доступное информационное сопровождение
- Защита интересов
- Поддержка психического здоровья

Сторонние вспомогательные и консультативные услуги:



Ассоциация пациентов:
Тел.: 0845 608 4455
www.patients-association.com



Служба по надзору в сфере здравоохранения, Саутгемптон:
Тел.: 023 8021 6018
www.healthwatchsouthampton.co.uk



AvMA:
Тел.: 0845 123 2352
www.avma.org.uk



The Advocacy People:
Тел.: 0330 440 9000
www.theadvocacypeople.org.uk

Что произойдет, когда я подам претензию?

Получив вашу претензию, служба поддержки пациентов обсудит с вами процедуру разрешения проблемы.

Служба поддержки:

- Примет вашу претензию в течение трех рабочих дней.
- Назначит ответственное лицо, которое в течение нескольких дней свяжется с вами.
- Разъяснит процедуру и сроки рассмотрения претензий, принятые Национальной системой здравоохранения.
- Свяжется и будет взаимодействовать с другими организациями по поводу вашей претензии.
- Согласует способ связи с вами. Это может быть письмо, электронное сообщение или личная встреча.
- Расскажет, как мы улучшим обслуживание, если по результатам проверки его уровень окажется ненадлежащим.

Важно, чтобы вы сообщили нам о проблеме в течение года после ее появления или с того момента, как вы узнали о ней или ее воздействии, чтобы мы могли эффективно рассмотреть вашу претензию.

Подача претензии не повлияет на план вашего лечения и не будет отражена в вашей медицинской карте.

Если вы не удовлетворены рассмотрением вашей претензии, вы можете обратиться к Парламентскому уполномоченному по вопросам здравоохранения (PHSO) по телефону **0345 015 4033** или посетить его официальный сайт: **www.ombudsman.org.uk**